

Bộ công cụ

Các tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục



Các bước nêu lên mối quan ngại và giải quyết khiếu nại với trường học của bạn

Tài liệu này hỗ trợ phụ huynh và người chăm sóc học sinh/sinh viên khuyết tật để nêu lên, đưa vấn đề lên cấp cao và giải quyết các mối quan ngại với trường học của họ.



Tài liệu này được đồng thiết kế bởi học sinh/sinh viên và thanh thiếu niên khuyết tật cũng như cha mẹ và người chăm sóc của họ.

Về tài liệu này

Nguồn tài liệu này được Chính phủ Úc tài trợ. Tài liệu được soạn thảo bởi các học sinh/sinh viên và thanh thiếu niên khuyết tật cũng như cha mẹ và người chăm sóc của họ, với sự giúp đỡ của Tổ chức Trẻ em và Thanh thiếu niên khuyết tật Úc (Children and Young People with Disability Australia - CYDA) và Inclusion Australia.

Bộ công cụ này chỉ cung cấp thông tin chung. Nó có thể không phản ánh cách luật áp dụng cho hoàn cảnh của bạn. Nó không cung cấp lời khuyên pháp lý.

Chính phủ Úc thừa nhận Chủ sở hữu và Người giám sát đất nước truyền thống trên khắp nước Úc. Chúng tôi thừa nhận sự kết nối liên tục của họ với đất, nước và cộng đồng. Chúng tôi bày tỏ sự kính trọng đối với họ và các Trưởng lão của họ trong quá khứ và hiện tại. Chúng tôi bày tỏ sự tôn trọng đối với các hoạt động văn hóa, tinh thần và giáo dục liên tục của người Thổ dân và người dân đảo Torres Strait.

Lưu ý về ngôn ngữ

Tài liệu này sử dụng ngôn ngữ về con người trước tiên (ví dụ: 'học sinh khuyết tật'). Nhưng cách tiếp cận này không phù hợp với tất cả mọi người và nhiều người thích ngôn ngữ nhận dạng trước tiên hơn (ví dụ: 'học sinh bị khuyết tật').

Lựa chọn cách nhận diện như thế nào là tùy mỗi người. Chúng tôi khuyến khích bạn hỏi mọi người xem họ thích gì. Chúng tôi cũng thừa nhận lịch sử sâu sắc đằng sau tất cả những thuật ngữ này.

Tài liệu này dành cho phụ huynh và người chăm sóc học sinh/sinh viên khuyết tật. Khi chúng tôi nói 'con bạn', điều này có nghĩa là bất kỳ đứa trẻ nào mà bạn chịu trách nhiệm.

Tài liệu bổ sung

Đây là một phần của một nhóm các tài liệu. Bạn có thể tìm thấy các tài liệu này trên trang mạng của [Bộ Giáo dục Chính phủ Úc](#) hoặc bằng cách quét mã QR.



Quét mã QR

Tài liệu này cũng có sẵn ở dạng Easy Read, Auslan và một số ngôn ngữ khác. Bạn có thể truy cập các phiên bản đó trên [Trang mạng của Bộ Giáo dục Chính phủ Úc](#) hoặc bằng cách quét mã QR.

Ghi chú nội dung: Bộ công cụ này đề cập đến sự phân biệt đối xử. Để được hỗ trợ, bạn có thể gọi Lifeline qua số 13 11 14 hoặc nhắn tin đến số 0477 13 11 14.

Bộ công cụ này dành cho ai

Bộ công cụ này dành cho bạn nếu:

- bạn là phụ huynh hoặc người chăm sóc, và
- bạn có một học sinh tiểu học hoặc trung học bị khuyết tật.

Bộ công cụ này dùng để làm gì

Bộ công cụ này nhằm giúp bạn:

- nêu mối quan ngại về việc học tập hoặc sự an toàn của con bạn với trường học của bạn
- chuyển mối quan tâm của bạn đến đúng người
- báo cáo mối lo ngại của bạn lên cấp cao nếu cần.

Báo cáo lên cấp cao, có nghĩa là đưa cái gì đó lên một tầm cao hơn.

Ghi chú: Bộ công cụ này đưa ra lời khuyên chung và có thể không phù hợp với mọi tình huống.

Bộ công cụ này bao gồm những gì

Bộ công cụ này sẽ trình bày từng bước để nêu lên mối quan ngại và chuyển khiếu nại lên cấp cao hơn.

Bộ công cụ này bao gồm:

- Luật chống phân biệt đối xử với người khuyết tật của Úc (trang 2)
- Trước khi bạn nêu lên mối quan ngại (trang 3)
- Các bước nêu lên và đưa mỗi quan ngại lên cấp cao (trang 6)
- Nêu lên mối quan ngại của bạn với nhà trường (trang 6)
- Báo cáo mối quan ngại của bạn lên cấp cao ở ngoài trường học (trang 10)
- Nơi nhận hỗ trợ và thông tin (trang 16)

Luật chống phân biệt đối xử với người khuyết tật của Úc

Tất cả học sinh/sinh viên khuyết tật ở Úc đều được bảo vệ bởi *Đạo luật chống phân biệt đối xử với người khuyết tật năm 1992* (DDA) và *Tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục 2005* (DSE). Tất cả các trường phải tuân theo DDA và DSE.

Định nghĩa: Đạo luật chống Phân biệt đối xử với Người khuyết tật năm 1992

DDA là luật áp dụng cho tất cả mọi người ở Úc. Đạo luật này bảo vệ mọi người khỏi bị phân biệt đối xử vì khuyết tật của họ.

Định nghĩa: Các tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục năm 2005 (DSE)

DSE là một bộ luật tuân theo DDA. Chúng làm rõ nghĩa vụ của các nhà cung cấp giáo dục. DSE cho các nhà cung cấp dịch vụ giáo dục biết họ phải làm gì để hỗ trợ học sinh khuyết tật.

Các trường học có thể tuân theo DSE bằng cách thực hiện các thay đổi nhằm hỗ trợ học sinh khuyết tật tham gia giáo dục trên cơ sở giống như các bạn cùng trang lứa.

Những thay đổi này được gọi là điều chỉnh hợp lý. Những điều chỉnh hợp lý có thể là:

- con người (ví dụ: nhân viên hỗ trợ)
- tài liệu (ví dụ: bộ đọc màn hình)
- những thay đổi trong cách thực hiện mọi việc (ví dụ: giờ nghỉ giải lao).

Các trường học nói chung phải thực hiện những thay đổi trừ khi điều đó gây ra khó khăn vô lý. Họ cũng phải đảm bảo con bạn được hỗ trợ học tập trong một môi trường an toàn, không bị quấy rối và trù dập.

Bạn có thể tìm hiểu thêm về DSE và các từ khóa như 'cơ sở giống nhau', 'điều chỉnh hợp lý', 'khó khăn vô lý', 'quấy rối' và 'trù dập' trong [tài liệu Giải thích các Tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục](#) của chúng tôi.



Trước khi bạn nêu lên mối quan ngại

Nếu bạn có quan ngại hoặc cho rằng trường học của con bạn không tuân theo DSE, bạn có thể thảo luận vấn đề này với họ. Bạn nên làm điều này càng sớm càng tốt.

Trước khi nêu lên mối lo ngại, hãy tra cứu quy trình khiếu nại của trường con bạn. Điều này sẽ giúp bạn biết nên nói chuyện với ai. Bạn có thể tìm thấy điều này trên trang mạng của trường hoặc yêu cầu họ cho một bản sao. Bạn nên dành chút thời gian chuẩn bị trước khi nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại. Chúng tôi gọi đây là 'trình bày trường hợp của bạn'.

Trình bày trường hợp của bạn

Bạn có thể sử dụng những gợi ý này để giúp bạn chuẩn bị nêu lên mối quan ngại:

- *Có mục tiêu rõ ràng.* Nghĩ về điều mà bạn muốn xảy ra.
- *Cho con bạn tham gia.* Hãy hỏi con nghĩ gì và muốn điều gì xảy ra. Hỏi xem con muốn tham gia vào quá trình này như thế nào.
- *Thu thập bất kỳ thông tin hoặc hồ sơ nào bạn cần hoặc thấy hữu ích.* Ví dụ: yêu cầu một lá thư từ chuyên viên trị liệu chức năng của con bạn để bạn có thể chia sẻ với nhà trường.
- *Ghi lại mọi chuyện xảy ra.* Ghi chú, lưu lại email và viết mọi thứ bạn đồng ý bằng văn bản. Lưu giữ hồ sơ về ngày tháng, các buổi trò chuyện và kết quả đã thống nhất.
- *Tìm hiểu về DSE.* Điều này bao gồm việc biết các từ khóa như 'điều chỉnh hợp lý', 'cơ sở giống nhau' và 'khó khăn vô lý'. Bạn có thể tìm hiểu thêm trong tài liệu [Giải thích các Tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục](#) của chúng tôi.
- *Nhận hỗ trợ nếu bạn cần.* Ví dụ: mang theo một người bạn hoặc một người ủng hộ độc lập. Xem [Hỗ trợ bệnh vực](#) (trang 16).



Giữ vững lập trường của bạn

Tất cả chúng ta đều có những hoàn cảnh khác nhau khiến việc nêu lên mối lo ngại trở nên dễ dàng hoặc khó khăn hơn.

Nơi chúng ta sống, làm việc và lớn lên đều ảnh hưởng đến cách chúng ta suy nghĩ về việc lên tiếng. Những điều như giới tính, tình trạng hôn nhân, văn hóa và tôn giáo cũng vậy. Chúng cũng có thể ảnh hưởng đến cách người khác phản hồi với chúng ta.

Điều quan trọng cần biết:

- Bạn được phép nêu lên mối quan ngại khi bạn tin rằng có điều gì đó không đúng.
- Trường học của con bạn cần tuân theo DDA và DSE, là luật của Úc. Nếu không, bạn có thể yêu cầu nhà trường theo tuân thủ luật.
- Bạn (và con bạn) không nên bị trừng phạt vì điều này.
- Có những dịch vụ hỗ trợ bạn. Xem [Nơi nhận hỗ trợ và thông tin](#) (trang 16).

Bạn có thể tìm hiểu thêm về cách lên tiếng trong các tài liệu của chúng tôi:

- [Bênh vực cho con bạn: Những năm đầu](#)
- [Bênh vực cùng với và vì con bạn: Trường tiểu học](#)
- [Làm việc cùng nhau: Chuyển qua trường trung học.](#)

Hãy suy nghĩ về cách bạn giao tiếp với nhà trường

Bạn nên cố gắng duy trì mối quan hệ tốt với nhà trường. Điều này sẽ giúp bạn làm việc cùng với nhân viên nhà trường để giải quyết mọi lo ngại.

Bạn có thể sử dụng những gợi ý này để giúp bạn giao tiếp theo cách phù hợp với mình.



Các gợi ý khi giao tiếp với nhà trường

Gợi ý	Việc này hữu ích như thế nào
Cố gắng tập trung vào một kết quả tích cực	<p>Điều quan trọng là phải thảo luận xem đã sai chuyện gì hay chuyện gì đã không xảy ra. Hãy cố gắng mang tính xây dựng. Giải thích sự thay đổi hoặc hỗ trợ mà bạn yêu cầu sẽ giúp ích cho con bạn như thế nào. Điều này sẽ giúp nhà trường hiểu rõ hơn về con bạn và mục tiêu học tập của con là gì.</p> <p>Ví dụ: Bạn có thể gặp nhau vì lo ngại về cách thực hiện các bài kiểm tra đánh vần. Nhưng mục tiêu của bạn là để con bạn phát triển kỹ năng đọc viết.</p> <p>Bạn nên cho con tham gia vào việc đặt ra mục tiêu cho việc học của chúng.</p>
Ghi nhận trường học	<p>Hãy cân nhắc quan điểm của nhà trường trong cuộc họp của bạn. Điều này sẽ giúp cả hai bên chia sẻ ý tưởng của mình một cách tôn trọng. Bạn và nhà trường có thể cùng nhau đưa ra những ý tưởng mới.</p> <p>Ghi nhận những điều nhà trường đã làm tốt. Bạn có thể học được từ những thành công này. Việc đề cập đến một số điểm tốt cũng sẽ giúp mọi việc diễn ra tốt hơn so với việc bạn chỉ nói về những điều cần khắc phục.</p>
Hãy chú ý cách bạn giao tiếp với nhân viên nhà trường	<p>Điều này ảnh hưởng đến mối quan hệ. Nó có thể thay đổi cách họ phản hồi cho bạn. Hãy cố gắng cởi mở, thân thiện và mang tính xây dựng. Nếu bạn cảm thấy khó chịu, hãy tìm cách bày tỏ điều này một cách lành mạnh – hãy chú ý đến những gì bạn nói trên mạng xã hội.</p>
Giữ bình tĩnh và tập trung	<p>Điều này có thể khó khăn khi bạn đang thảo luận về việc học tập và phúc lợi của con mình. Hãy cố gắng tìm ra điều khiến bạn tập trung. Ví dụ, mang theo một món đồ chơi hoặc một bức ảnh để nhắc nhở.</p>
Tập trung vào những hành động họ có thể thực hiện chứ không phải là vào con người	<p>Bạn có thể có khiếu nại liên quan đến một nhân viên cụ thể. Nhưng bạn cần tập trung vào những gì bạn muốn họ thay đổi hoặc làm tốt hơn, chứ không phải vào con người họ.</p>
Trước tiên hãy giải quyết những vấn đề lớn	<p>Có thể có một vấn đề khác khiến bạn lo lắng. Đó không phải là trọng tâm của cuộc trò chuyện nhưng bạn cần nêu ra và giải quyết nó trước khi có thể tiếp tục. Ví dụ, trường học viết sai tên con bạn.</p>

Bạn có thể tìm thêm ý tưởng trong các tài liệu DSE khác của chúng tôi.

Các bước nêu lên và đưa mỗi quan ngại lên cấp cao

Dưới đây là các bước giúp bạn nêu lên và đưa mỗi quan ngại về việc học tập của con bạn lên các cấp cao hơn. Họ sẽ hướng dẫn bạn liên lạc với ai ở các giai đoạn khác nhau của quy trình. Điều này sẽ phụ thuộc vào nhà trường và hoàn cảnh của bạn. Mỗi trường có một cách giải quyết khiếu nại khác nhau.

Trước khi nêu lên mỗi lo ngại, hãy tra cứu quy trình khiếu nại của trường con bạn. Điều này sẽ giúp bạn quyết định nên nói chuyện với ai. Bạn có thể tìm thấy thông tin này trên trang mạng của trường hoặc yêu cầu họ cho một bản sao.

Giải quyết trong trường:

Bước 1: Hãy nêu vấn đề này với giáo viên hoặc nhân viên giáo dục khác ([trang 7](#))

Bước 2: Hãy nêu vấn đề này với điều phối viên cấp lớp hoặc trưởng bộ phận hỗ trợ học tập ([trang 9](#))

Bước 3: Đưa vấn đề lên cho hiệu trưởng ([trang 10](#))

Đưa vấn đề lên cấp cao ở ngoài trường học:

Bước 4: Đưa vấn đề lên cấp cao trong hệ thống giáo dục trường học ([trang 11](#))

Bước 5: Khiếu nại với cơ quan khác ([trang 13](#))

Có thể bạn đã chuyển qua một số bước này rồi. Hoặc bạn có thể đang ở giai đoạn đầu của quá trình. Bạn có thể lướt đến phần có liên quan nhất đến mình.

Nêu lên mỗi quan ngại của bạn với nhà trường

Bạn nêu lên mỗi quan ngại của mình với ai sẽ phụ thuộc vào việc bạn có mối quan ngại gì. Bước đầu tiên, tốt nhất bạn nên cố gắng giải quyết mỗi quan ngại của mình bằng cách nêu vấn đề đó với giáo viên của con bạn.

Bạn có thể sử dụng các bước dưới đây để tìm người phù hợp nhất cho hoàn cảnh của mình. Nếu bạn không thể giải quyết mỗi quan ngại của mình với họ, bạn có thể chuyển sang bước tiếp theo.

Bước 1: Hãy nêu vấn đề này với giáo viên hoặc nhân viên giáo dục khác

Mối quan tâm của bạn là về:

- một nhà giáo dục cụ thể, chẳng hạn như một giáo viên?
- một môn học hoặc nội dung môn học cụ thể?
- lớp học, sân chơi hay sắp xếp chuyển tham quan?
- những học sinh khác?
- việc hòa nhập chung?

Một giáo viên có thể trực tiếp giải quyết vấn đề của bạn. Đó có thể là một quy trình đơn giản, chẳng hạn như gửi email cho họ hoặc gọi cho văn phòng nhà trường. Hoặc bạn có thể cần một cuộc họp để thảo luận mọi việc chi tiết hơn.

Bạn có thể cần nói chuyện với họ một vài lần để tìm ra giải pháp phù hợp với mọi người. Bạn cũng có thể cần phải thử nhiều cách khác nhau để tìm ra cách nào phù hợp nhất với con mình. Con bạn nên được đặt ở trung tâm của mọi quyết định.

Kết quả tốt nhất đạt được khi học sinh, giáo viên, phụ huynh và người chăm sóc hợp tác cùng nhau.

Nếu bạn không cảm thấy thoải mái khi nêu mối quan ngại của mình với giáo viên hoặc vấn đề liên quan đến trường học, bạn có thể chuyển sang [Bước 2](#) (trang 9).





Trước khi thực hiện bước này

1. Yêu cầu gặp mặt
2. Lập danh sách những gì bạn muốn đề cập
3. Tổ chức hỗ trợ (xem trang 16)



Thực hiện bước này

1. Giải thích:
 - a) tác động lên con bạn
 - b) bất kỳ đề xuất nào bạn có
2. Trò chuyện với giáo viên để chia sẻ suy nghĩ và ý tưởng
3. Ghi chú và đánh dấu vào danh sách của bạn



Sau khi thực hiện bước này

1. Gửi email cho mọi người để:
 - a) cảm ơn họ vì đã dành thời gian (tham gia cuộc họp)
 - b) tóm tắt những gì đã xảy ra và những gì đã được đồng ý
2. Giữ liên lạc
3. Hãy nhớ rằng một số thay đổi cần có thời gian để thực hiện
4. Kiểm tra nếu các thay đổi:
 - a) đã được thực hiện
 - b) đang có hiệu quả



Gợi ý: Để ý xem đã bao lâu kể từ khi bạn yêu cầu gặp mặt hoặc kể từ cuộc họp của bạn. Nên có sự thống nhất về thời gian để thực hiện mọi việc. Bằng cách này, mọi người trong nhóm của trường có thể làm việc hướng tới những việc đó.

Bước 2: Hãy nêu vấn đề này với điều phối viên cấp lớp hoặc trưởng bộ phận hỗ trợ học tập

Đôi khi mối quan tâm của bạn có thể lớn hơn một lớp học hoặc một giáo viên. Bạn nên liên lạc với điều phối viên cấp lớp của con bạn hoặc người đứng đầu bộ phận hỗ trợ học tập nếu mối quan tâm của bạn:

- đòi hỏi những thay đổi trong nhiều phần của cuộc sống học đường của con bạn
- liên quan đến một học sinh khác hoặc gia đình của em đó.

Điều phối viên cấp lớp của con bạn có thể thực hiện các thay đổi trong kế hoạch giáo dục cá nhân của con bạn, gửi tin nhắn cho giáo viên của con bạn hoặc gặp gỡ một học sinh khác.

Bạn có thể cần phải đến gặp một thành viên khác trong ban lãnh đạo nhà trường. Việc bạn quyết định nói chuyện với ai sẽ phụ thuộc vào:

- chính sách khiếu nại của trường (bạn có thể xem trên trang mạng của trường hoặc yêu cầu họ cung cấp một bản sao)
- kinh nghiệm trước đây của bạn với nhân viên chủ chốt
- mối quan tâm của bạn lớn hay cấp bách như thế nào.

Thực hiện bước này

1. Hãy nói cho họ biết:

- a) mối quan tâm của bạn là gì
- b) tác động đã xảy ra là gì
- c) những gì đã được thực hiện cho đến nay
- d) bạn muốn gì

2. Thống nhất kế hoạch về:

- a) việc gì sẽ xảy ra
- b) ai sẽ làm việc đó
- c) khi nào việc ấy sẽ xảy ra

3. Theo dõi với nhân viên

Bước 3: Nêu vấn đề lên với hiệu trưởng

Mối quan tâm của bạn:

- có sự tham gia của các nhân viên khác hay không?
- có liên quan đến một học sinh khác hoặc gia đình của em đó hay không?
- có yêu cầu thay đổi cách thức hoạt động của nhà trường không?
- có yêu cầu thay đổi các tòa nhà hoặc khuôn viên của nhà trường không?

Nếu vậy, hãy nêu mối quan ngại của bạn với hiệu trưởng nhà trường.

Bạn có thể làm theo lời khuyên từ **Bước 1** (trang 7) và **Bước 2** (trang 9) để giúp nêu lên mối quan ngại của bạn với hiệu trưởng.

Báo cáo mối quan ngại của bạn lên cấp cao ở ngoài trường học

Trong một số trường hợp, bạn và trường học của con bạn có thể tìm ra được một giải pháp. Trong những trường hợp khác, bạn có thể cần phải đưa mối quan ngại của mình lên cấp cao hơn vì:

- bạn không thể đạt được thỏa thuận hoặc thời hạn được đặt ra giữa bạn và nhà trường
- nhà trường nói rằng họ không thể thực hiện hành động mà bạn cảm thấy cần thiết
- bạn đã xem xét lại quyết định và bạn không hài lòng với kết quả.

Định nghĩa: Đưa lên cấp cao hơn

Khi bạn mối lo ngại lên cấp cao hơn, điều đó có nghĩa là bạn đưa mối lo ngại đó lên cấp độ tiếp theo.

Ví dụ: điều này có thể có nghĩa là nêu vấn đề với một nhân viên cấp cao hơn hoặc với cơ quan khiếu nại.

Định nghĩa: Cơ quan khiếu nại

Cơ quan khiếu nại là một tổ chức độc lập giải quyết các mối quan ngại và khiếu nại.

Bước 4: Đưa vấn đề lên cấp cao trong hệ thống giáo dục trường học

Bạn có thể khiếu nại với nhóm hoặc tổ chức phụ trách trường học. Đôi khi họ được gọi là cơ quan giáo dục. Đây có thể là sở giáo dục tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn, hội đồng nhà trường hoặc giáo phận (chẳng hạn như Giáo phận Công giáo).

Bạn có thể yêu cầu họ xem lại quyết định của trường.

Đối với các trường công lập và phi chính phủ thì bước này khác nhau. Nhưng tất cả các trường đều phải tuân theo DSE.

Trường học của bạn có thể cung cấp cho bạn thông tin chi tiết về cách nêu lên mối quan ngại hoặc khiếu nại với cơ quan giáo dục.

Ghi chú: Đôi khi nên lên đưa mối quan ngại với hội đồng nhà trường là một phần trong quy trình khiếu nại của trường.

Bạn sẽ cần làm gì



1. Tra cứu quy trình khiếu nại của nhà trường



2. Quyết định bạn sẽ khiếu nại với ai



3. Thu thập thông tin:
a) mà họ yêu cầu
b) cung cấp đủ chi tiết



4. Tập trung vào mối quan tâm chính của bạn



5. Khiếu nại và lưu giữ hồ sơ



6. Ghi những ngày quan trọng vào nhật ký của bạn



7. Chờ phản hồi



8. Cố gắng đạt được thỏa hiệp cùng nhau



9. (Nếu cách đó không hiệu quả) Hãy nghĩ đến hành động tiếp theo

Các bước nêu lên mỗi quan ngại

Trước khi khiếu nại với ai đó, hãy kiểm tra xem họ có thể giải quyết những loại khiếu nại nào. Bạn có thể muốn nhận thêm lời khuyên trước khi đưa mỗi quan ngại lên cấp cao ở ngoài trường học nếu bạn chưa làm vậy. Xem [Nơi nhận hỗ trợ và thông tin](#) (trang 16).

Cần liên lạc với ai trong hệ thống giáo dục trường học

Loại trường nào	Liên lạc với ai	Tại sao
Trường thuộc chính phủ	<p>Liên lạc với phòng giáo dục ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.</p> <p>Bạn có thể làm điều này trực tuyến hoặc tại bất kỳ văn phòng nào của họ.</p> <p>Một số tiểu bang và vùng lãnh thổ có văn phòng địa phương hoặc khu vực mà bạn có thể liên hệ trước. Nếu họ không thể giúp đỡ, bạn có thể liên hệ với trụ sở chính.</p> <p>Để biết thêm thông tin, xem Thông tin liên lạc ở cấp chính phủ và lãnh thổ (trang 19).</p>	Các trường công lập được điều hành bởi bộ giáo dục tiểu bang hoặc lãnh thổ.
Trường phi chính phủ - Công giáo hoặc độc lập	<p>Hãy liên hệ với tổ chức chịu trách nhiệm về trường học của bạn – ví dụ: hội đồng nhà trường dành cho các trường độc lập hoặc Giáo phận Công giáo địa phương.</p> <p>Nếu tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn có cơ quan khiếu nại về các trường phi chính phủ thì thay vào đó bạn có thể liên hệ với cơ quan đó.</p>	<p>Các trường phi chính phủ được điều hành bởi các tổ chức khác.</p> <p>Ví dụ, có những trường học dựa trên đức tin và những trường học độc lập.</p> <p>Một số tiểu bang và vùng lãnh thổ có cơ quan khiếu nại dành cho các trường phi chính phủ.</p> <p>Những cơ quan này có thể đề xuất giải pháp cho nhà trường.</p>

Bước 5: Khiếu nại lên cơ quan khác

Bạn có thể muốn khiếu nại với cơ quan khác nếu bạn:

- không thể giải quyết mối quan ngại của bạn bằng các bước trước đó và/hoặc
- tin rằng con bạn đã bị phân biệt đối xử.

Việc này có thể được gửi đến Ủy ban Nhân quyền Úc hoặc cơ quan chống phân biệt đối xử ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Định nghĩa: Phân biệt đối xử

Phân biệt đối xử với người khuyết tật là vi phạm pháp luật. Điều đó có nghĩa là:

- ai đó đang bị đối xử tệ hơn khi họ không bị khuyết tật
- ai đó được yêu cầu làm điều gì đó mà họ không thể làm được vì tình trạng khuyết tật của họ và những thay đổi không được thực hiện.

Bạn có thể tìm hiểu thêm trong tài liệu [Giải thích các Tiêu chuẩn về Khuyết tật trong Giáo dục](#) của chúng tôi.

Ủy ban Nhân quyền Úc (AHRC)

AHRC là một cơ quan độc lập. Cơ quan này điều tra các khiếu nại về hành vi phân biệt đối xử trái pháp luật theo DDA hoặc DSE.

Tôi làm cách nào để khiếu nại?

AHRC có thông tin về cách khiếu nại trên trang mạng của họ (<https://humanrights.gov.au>).

Nếu không chắc mình có thể khiếu nại về điều gì đó hay không, bạn có thể liên hệ với Dịch vụ Thông tin Khiếu nại của AHRC:

- qua điện thoại theo số 1300 656 419
- qua email tới infoservice@humanrights.gov.au.

Các cơ quan chống phân biệt đối xử của tiểu bang và lãnh thổ

Tất cả các tiểu bang và vùng lãnh thổ đều có luật chống phân biệt đối xử và/hoặc nhân quyền và cơ hội bình đẳng. Tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn, bạn có thể chọn khiếu nại theo luật pháp của tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng của cơ quan chống phân biệt đối xử tại tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn.

Xem [Thông tin liên lạc ở cấp chính phủ và lãnh thổ](#) (trang 19) để biết các liên kết đến trang mạng của họ.

Thanh tra tiểu bang và lãnh thổ

Tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn, bạn có thể khiếu nại với Thanh tra viên ở tiểu bang hoặc lãnh thổ của mình. Thanh tra viên có thể giúp bạn trong một số trường hợp hạn chế. Họ có thể kiểm tra xem liệu khiếu nại có được xử lý đúng cách ở trường công hay không. Tuy nhiên, họ không thể:

- điều tra hoặc xử lý khiếu nại phân biệt đối xử
- lật ngược lại quyết định của nhà trường.

Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng Thanh tra dành cho tiểu bang hoặc lãnh thổ của bạn (xem trang 19 để biết [các liên kết đến trang mạng](#)).



Bản tóm tắt: 5 bước để nâng cao mối quan ngại của bạn

Bước 1 (trang 7)

Nêu lên mối quan ngại của bạn với giáo viên hoặc nhân viên giáo dục khác

Tuân thủ chính sách khiếu nại của trường con bạn và nếu mối quan ngại của bạn cần được giải quyết bởi người có cấp bậc cao hơn giáo viên của con bạn, hãy chuyển sang Bước 2.

Bước 2 (trang 9)

Nêu lên mối quan ngại của bạn với điều phối viên cấp lớp hoặc trưởng bộ phận hỗ trợ học tập

Điều phối viên cấp lớp của con bạn có thể thực hiện các thay đổi trong kế hoạch giáo dục cá nhân của con bạn, hãy gửi tin nhắn cho giáo viên của con bạn, hoặc gặp gỡ với một học sinh khác.

Bước 3 (trang 10)

Nêu lên mối quan ngại của bạn với hiệu trưởng

Nếu mối quan ngại của bạn liên quan đến các nhân viên hoặc học sinh khác, hoặc yêu cầu thay đổi hoạt động của trường, tòa nhà hoặc khuôn viên, thì hãy nêu mối quan ngại của bạn với hiệu trưởng nhà trường.

Bước 4 (trang 11)

Khiếu nại với cơ quan giáo dục

Nếu mối quan ngại của bạn không thể được giải quyết trong trường, bạn có thể khiếu nại lên cơ quan phụ trách của trường.

Ghi chú: Đối với các trường công lập và phi chính phủ thì bước này khác nhau.

Bước 5 (trang 13)

Khiếu nại hoặc yêu cầu cơ quan khác xem xét lại

Nếu khiếu nại của bạn không thể được giải quyết hoặc bạn tin rằng con mình đã bị phân biệt đối xử, bạn có thể khiếu nại lên cơ quan khác.

Đây có thể là một:

- Thanh tra viên
- cơ quan chống phân biệt đối xử.

Nơi nhận hỗ trợ và thông tin

Bạn không cần phải tự mình làm mọi thứ. Bạn có thể nhờ bạn bè hoặc người hỗ trợ để giúp bạn thu thập tài liệu hoặc điền vào các biểu mẫu. Họ cũng có thể đi cùng bạn đến các cuộc họp.

Hỗ trợ bệnh vực

Bạn có thể nhận được sự trợ giúp chuyên nghiệp từ một người biện hộ độc lập.

Những người biện hộ độc lập

Người biện hộ độc lập là người được đào tạo chuyên môn và có kiến thức để giúp bạn khiếu nại. Họ có thể:

- giải thích quá trình cho bạn
- giúp bạn tìm ra mục tiêu của mình
- giúp bạn về giấy tờ và biểu mẫu
- đi cùng bạn đến các cuộc họp
- thay mặt bạn để liên lạc với nhà trường.

Có rất nhiều dịch vụ biện hộ miễn phí và chi phí thấp trên khắp nước Úc để bạn có thể tìm được sự hỗ trợ. Hãy tìm kiếm dịch vụ phù hợp với nhu cầu của bạn tại:

- Cổng thông tin dành cho Người khuyết tật (disabilitygateway.gov.au/legal/advocacy)
Mạng lưới Bệnh vực cho Người khuyết tật Úc (dana.org.au/find-an-advocate)

Tùy thuộc vào hoàn cảnh của bạn, bạn có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ và tư vấn pháp lý miễn phí hoặc chi phí thấp. Tìm kiếm tại:

Cổng thông tin dành cho Người khuyết tật (disabilitygateway.gov.au/legal/legal-services)

- Trung tâm Pháp lý Cộng đồng Úc (clcs.org.au/legal-help)
- Trung tâm Dịch vụ Pháp lý miễn phí Úc (probonocentre.org.au/legal-help).

Hỗ trợ truyền thông

Dịch vụ Biên phiên dịch	Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia	Dịch vụ Dịch thuật miễn phí
<p>Họ có thể giúp đỡ nếu bạn không nói được tiếng Anh</p> <p>Điện thoại: 131 450</p> <ul style="list-style-type: none"> Trang mạng: https://www.tisnational.gov.au 	<p>Họ có thể trợ giúp nếu bạn cần chuyển giọng nói sang văn bản, chuyển văn bản sang giọng nói, Auslan sang tiếng Anh hoặc tiếng Anh sang Auslan</p> <ul style="list-style-type: none"> Điện thoại: 1300 555 727 (Nói và Nghe) Trang mạng: https://www.accesshub.gov.au 	<p>Họ có thể dịch các tài liệu cá nhân quan trọng. Truy cập trang mạng để tìm hiểu xem ai có thể sử dụng dịch vụ này</p> <ul style="list-style-type: none"> Điện thoại: 1800 962 100 Trang mạng: https://translating.homeaffairs.gov.au

Hỗ trợ phúc lợi

Bạn nên tìm kiếm sự hỗ trợ ngay khi bạn nghĩ rằng bạn hoặc con bạn có thể cần nó. Bạn không cần phải gặp khủng hoảng để yêu cầu hỗ trợ.

Hỗ trợ dành cho cha mẹ và người chăm sóc

- Cổng thông tin dành cho Người chăm sóc (<https://www.carergateway.gov.au>)
- Đường dây trợ giúp dành cho cha mẹ và người chăm sóc (<https://raisechildren.net.au/grown-up/services-support/about-services-support/helplines>)
- Mạng lưới Nuôi dạy Trẻ em (<https://raisechildren.net.au>)

Hỗ trợ tư vấn và sức khỏe tâm thần

Những dịch vụ này có thể giúp bạn qua điện thoại, tin nhắn hoặc trực tuyến:

- Blue Knot Foundation (<https://blueknot.org.au>)
- Lifeline (<https://www.lifeline.org.au>)
- Beyond Blue (<https://www.beyondblue.org.au>)
- Yarning Safe'N'Strong (<https://www.vahs.org.au/yarning-safenstrong>)
- QLife (<https://qlife.org.au>)
- Đường dây trợ giúp Trẻ em (<https://kidshelpline.com.au>)

Thông tin thêm

- Liên đoàn các Tổ chức Người khuyết tật Úc (<https://www.afdo.org.au>)
- Tổ chức Trẻ em và Thanh thiếu niên Khuyết tật Úc (<https://www.cyda.org.au>)
- Trung tâm Người khuyết tật Úc (<https://www.disabilityaustraliahub.com.au>)
- Cổng thông tin dành cho Người khuyết tật (<https://www.disabilitygateway.gov.au>)
- Mạng lưới Người khuyết tật Bản địa (<https://fpdn.org.au>)
- Tổ chức Nước Úc Hòa nhập (<https://www.inclusionaustralia.org.au>)
- Liên minh Người khuyết tật Dân tộc Quốc gia (<https://www.neda.org.au>)
- Tổ chức Người khuyết tật Úc (<https://pwd.org.au>)
- SNAICC (<https://www.snaicc.org.au>)
- Tổ chức Phụ nữ khuyết tật Úc (<https://wwda.org.au>)



Thông tin liên lạc ở cấp chính phủ và lãnh thổ

Tiểu bang/lãnh thổ	Phòng Giáo dục	Thanh tra viên	Ủy ban Nhân quyền
Australian Capital Territory (ACT)	Tổng cục Giáo dục ACT: https://www.education.act.gov.au	https://www.ombudsman.act.gov.au	https://hrc.act.gov.au
New South Wales (NSW)	Bộ Giáo dục Chính phủ NSW: https://education.nsw.gov.au/	https://www.ombo.nsw.gov.au	https://antidiscrimination.nsw.gov.au
Northern Territory (NT)	Bộ Giáo dục Chính phủ NT: https://education.nt.gov.au	https://www.ombudsman.nt.gov.au	https://adc.nt.gov.au
Queensland	Bộ Giáo dục Queensland: https://education.qld.gov.au	https://www.ombudsman.qld.gov.au	https://www.qhrc.qld.gov.au
South Australia	Bộ Giáo dục South Australia: https://www.education.sa.gov.au	https://www.ombudsman.sa.gov.au	https://www.equalopportunity.sa.gov.au https://equalopportunity.tas.gov.au/home
Tasmania	Bộ Giáo dục, Trẻ em và Thanh thiếu niên Tasmania: https://www.decyp.tas.gov.au	https://www.ombudsman.tas.gov.au	https://www.humanrights.vic.gov.au/
Victoria	Bộ Giáo dục Victoria: https://www.education.vic.gov.au/	https://www.ombudsman.vic.gov.au/	https://www.wa.gov.au/organisation/equalopportunity-commission
Western Australia	Bộ Giáo dục Western Australia: https://www.education.wa.edu.au	https://www.ombudsman.wa.gov.au	https://www.wa.gov.au/organisation/equalopportunity-commission



<https://www.education.gov.au/disability-standards-education-2005/information-resources-students-disability-and-their-caregivers>